

FRAUDE ELECTRÓNICO FINANCIERO EN COLOMBIA

CEUDIEL FERNANDO MORANTES MARIÑO

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y
SEGURIDAD
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD
BOGOTÁ
JUNIO 2010**

FRAUDE ELECTRÓNICO FINANCIERO EN COLOMBIA

CEUDIEL FERNANDO MORANTES MARIÑO

**Trabajo de grado para optar al título de
Especialista en Administración de la Seguridad**

XIMENA FIGUEROA ANGEL
Directora
Metodología de la Investigación

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES, ESTRATEGIA Y
SEGURIDAD
PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD
BOGOTÁ
JUNIO 2010**

RESUMEN

Con frecuencia, cuando los clientes financieros van a realizar actos de comercio que implican la utilización de medios electrónicos, corren el riesgo de que su información sea sustraída por delincuentes, a través de técnicas como la clonación de tarjetas, la instalación de dispositivos de copiado de claves, los llamados ataques informáticos Phishing y Pharming, entre otros.

Es así como, el monitoreo en línea de transacciones se constituye en herramienta importante para las entidades financieras, en especial las bancarias, que quieren minimizar los riesgos de pérdida de capital, en desarrollo de sus actividades comerciales.

Por lo anterior y debido a la exigua legislación en materia de prevención de delitos financieros, es que se hace necesario, que a la par con las políticas empresariales de implementación de softwares, también la Superintendencia Financiera de Colombia se pronuncie, a través de la expedición de una circular que obligue claramente a las entidades a implementar herramientas tecnológicas que coadyuven a la administración de justicia en la prevención del delito.

PALABRAS CLAVES: Amenaza, ataque, confidencialidad, disponibilidad, integridad, intruso, monitoreo en línea, Seguridad Informática, Software, Vulnerabilidad.

INTRODUCCIÓN

El presente ensayo reviste especial importancia para todos los lectores, como quiera que, a través de la compilación de la normatividad legal existente en materia de seguridad de las transacciones comerciales por Internet, se afianzarán conceptos asociados a la Seguridad Informática, la Seguridad Empresarial, la Seguridad y la Ley 906 de 2004, Seguridad Privada y los Factores de Riesgo, el Análisis y la Administración de Riesgos, Manejo de Crisis, entre otras.

Sin embargo, la presente temática se encaminará a exponer la importancia de asegurar los procesos en la Seguridad Informática, acompañados de herramientas operativas; dado que, en la actualidad existen riesgos latentes al navegar en la red, aun más, cuando se utiliza dicho medio para realizar transacciones financieras en las que están involucrados recursos económicos de personas que confían sus intereses en las Instituciones Bancarias.

Por tal motivo, se dará a conocer la legislación electrónica que se ha venido incorporando a nuestro ordenamiento jurídico en pro de amparar bienes jurídicos

tutelados por el legislador, como el patrimonio económico, al igual que la protección de la información y de los datos.

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, las entidades bancarias propenden por brindar la prestación integral de servicios financieros, al incluir entre sus productos, la expedición de chequeras, tarjetas débito y crédito, asistencia telefónica y la utilización del canal de Internet, como medio que permite realizar las transacciones desde el hogar, oficina o un Café Internet.

Para la prestación de estos servicios, las entidades han adoptado estrategias como la referenciación telefónica, para corroborar información de personas que utilizan tarjetas de crédito; la asignación de claves personales, para la utilización de tarjetas débito en cajeros automáticos y datáfonos y actualmente, la implementación de circuitos (chips), para evitar las clonaciones de tarjetas.

Sin embargo, es poco lo que se ha adelantado en materia de seguridad para la protección de información de clientes financieros, cuando realizan sus operaciones comerciales a través de la red, ya que a diario, los llamados hackers electrónicos buscan maneras mas efectivas de acceder a las cuentas de los ahorradores, violando los mínimos esquemas de seguridad que adoptan las entidades, en salva guarda de la información.

DESARROLLO

FRAUDE ELECTRÓNICO FINANCIERO EN COLOMBIA

Los grandes avances en seguridad bancaria se dieron a partir de la implementación de la tecnología en las transacciones.

Con la expedición de las tarjetas débito y crédito, se evitaba que los clientes financieros llevaran consigo importantes sumas de dinero para realizar sus habituales actos de comercio.

Por ejemplo, el procedimiento para la aprobación de las transacciones con tarjetas de crédito consistía en que, una vez el cliente presentaba su tarjeta para realizar un pago o una compra, el establecimiento de comercio se comunicaba telefónicamente con el banco a fin de que éste autorizara la transacción que se pretendía realizar.

La seguridad de los bancos radicaba en solicitar al cliente que respondiera una serie de preguntas, sobre información personal que los clientes, suministraban a la entidad, cuando solicitaban la apertura de una cuenta o tarjeta de crédito.

Este procedimiento permitía que los delincuentes, accedieran fácilmente a la información de los cuentahabientes, estructurando el delito de hurto, en el momento en que despojaban a la persona de sus tarjetas y la empleaban como si fuese de su pertenencia.

Otra forma de delito se tipificaba cuando el infractor intervenía las comunicaciones de las centrales bancarias, suplantando al personal encargado de aprobar las transacciones que se realizaban con tarjetas de crédito. Esto suponía la existencia de una organización criminal.

Posteriormente, con la aparición de Internet, se extendió la gama de servicios financieros y con ellos el aumento de los ciber delitos en el mundo.

Por ejemplo, en Estados Unidos se realizó una operación anti-hacker sin precedentes, denominada “Operación Diablo del Sol”. Allí se incautaron más de 30.000 ordenadores en todo el territorio norteamericano, los cuales fueron enviados al laboratorio de Investigaciones Informáticas del Servicio Secreto para su análisis.¹

Años mas tarde, en Colombia, se expidió la ley 527 de 1999, primera norma informática, la cual reconoció la misma fuerza probatoria al mensaje electrónico que al mensaje escrito, lo que sirvió como soporte a las entidades financieras para ofrecer nuevos productos a sus clientes.

Soportadas en la legislación en comento, algunas entidades bancarias implementaron herramientas informáticas para proteger la información en sus transacciones electrónicas, pretendiendo generar confianza en sus clientes.

Sin embargo, con la ampliación de servicios financieros a través de Internet, mas personas se han venido vinculando a esta práctica mercantil, que diariamente mueve considerables sumas de dinero, lo que ha hecho de estos canales, un blanco atractivo para los delincuentes informáticos.

En el año 2004, con la reforma al sistema procesal penal colombiano, se integraron al código, los conceptos de “mensaje de datos... intercambio electrónico de datos, internet, correo electrónico, telegrama, telex, telefax”², para

¹ ARTEAGA, Valentín & SHULTERBRANDT, Sahnya. Delito: Crimen Electrónico (en línea). Revista Interforum, abril 1 de 2001 (consultada el 18 de mayo de 2010).
Disponible en Internet: http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/Tecnologica_040101.html

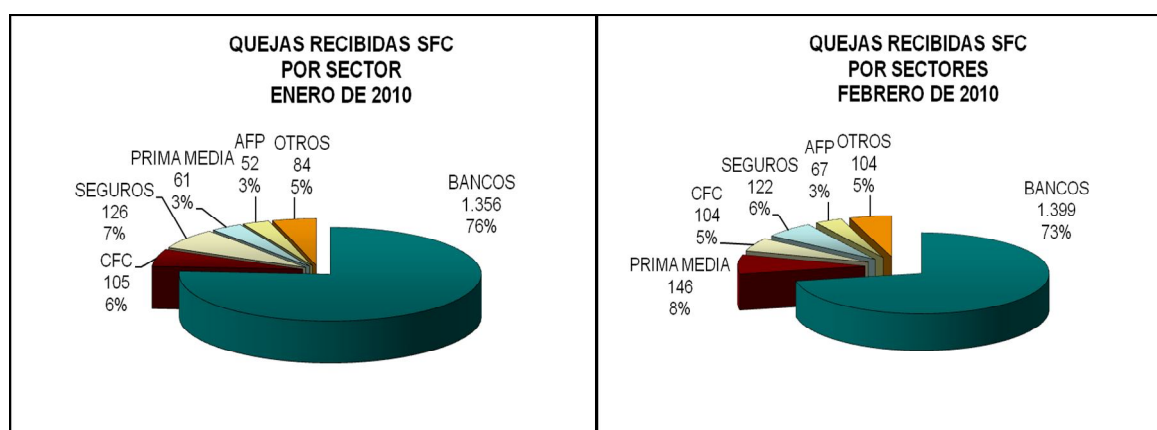
²COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. SENADO DE LA REPÚBLICA. Diario Oficial No. 45.658 de 1 de septiembre de 2004, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal, Artículo 275. Elementos Materiales Probatorios y Evidencia Física. (Consultada el 28 de agosto de 2009).
Disponible en Internet: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2004/ley_09060_204a.html

definir de manera puntual las actividades contempladas como elementos materiales de prueba y evidencia física dentro del proceso penal.

Posteriormente, con la expedición de la ley 1273 de 2009, el Congreso de la República incorporó al Código Penal un nuevo bien jurídico tutelado, denominado “de la protección de la información y de los datos”³; legislación que ha pretendido prevenir y sancionar la variada tipología de conductas delictivas informáticas.

En concordancia con las políticas nacionales, la Superintendencia Financiera, como ente de vigilancia y control, ha tenido que avocar el conocimiento de las reclamaciones que presentan los usuarios del sistema financiero, habida cuenta que las víctimas de los fraudes presentan directamente sus reclamaciones ante este organismo.

Para ilustrar la dimensión del problema que tiene que afrontar la Superintendencia Financiera, a continuación se presentan las estadísticas elaboradas durante los meses de enero y febrero de 2010, que soportan estas afirmaciones:



Gráfica 1. Quejas recibidas Superintendencia Financiera de Colombia por Sector. Enero de 2010 y febrero de 2010⁴.

³COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. SENADO DE LA REPÚBLICA. Diario Oficial No. 47.223 de 5 de enero de 2009, Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. (Consultada el 28 de agosto de 2009).

Disponible en Internet: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1273_2009.html

⁴ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Estadística mensual de quejas. (Consultada el 28 de agosto de 2009). Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

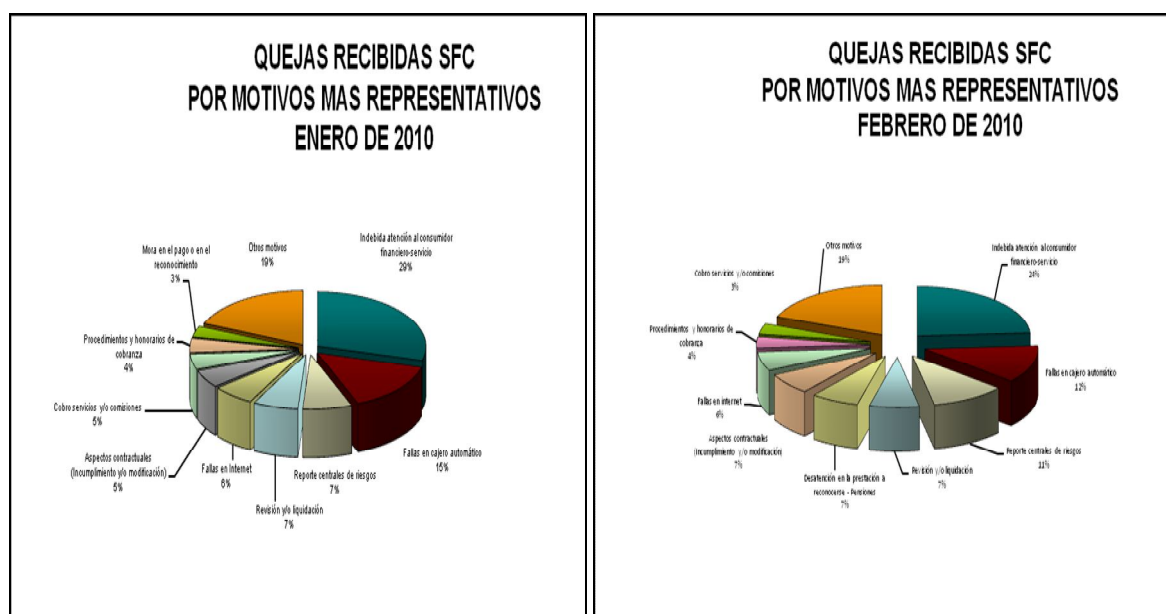
Análisis de resultados Grafica 1

En la grafica 1 se observa que durante el mes de enero de 2010, la Superintendencia Financiera, recepcionó 1784 quejas, de las cuales 1356 fueron por servicios bancarios, entre ellos, la indebida atención al consumidor financiero – servicio, fallas en cajero automático, reporte centrales de riesgo, revisión y/o liquidación, fallas en Internet, entre otros motivos.

Igualmente, se evidencia que durante el mes de febrero de 2010, se recepcionaron 1942 quejas, de las cuales 1399 fueron por servicios bancarios. Esto traduce un aumento del 3%, respecto al mes de enero.

Sin embargo, esta estadística no refleja la gravedad del problema, dado que la gran mayoría de incidentes que se presentan en materia de seguridad informática, son reportados por los afectados ante las entidades con las cuales se presentaron dichos problemas.

En respuesta a las reclamaciones, las entidades bancarias realizan sus propias investigaciones, obviando reportarlas a la Superintendencia Financiera, lo que parcializa la estadística presentada.



Grafica 2. Quejas recibidas Superintendencia Financiera de Colombia por motivos más representativos. Enero de 2010 y febrero de 2010⁵.

⁵ Ibíd., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

Análisis de resultados Grafica 2

En la grafica 2 se observa que durante el mes de enero de 2010, el 6% de las queja recibidas por la Superintendencia Financiera, fueron atribuidas a fallas en Internet.

De otra parte, se observa que el porcentaje de quejas recibidas en el mes de febrero de 2010, por fallas en internet, se mantiene en el 6%, cifra igual a la reportada en enero del mismo año.

A éstos porcentajes, se tienen que sumar otros factores como la indebida atención al consumidor financiero – servicio, ya que por esta vía se presentan reclamaciones por el uso del canal de Internet.

Como ilustración, a continuación se relacionará una estadística (editada), de las principales causas de reporte, con cifras proporcionadas por la Superintendencia Financiera, para los meses de enero y febrero de 2010.

Solo se tomaron en cuenta algunas entidades bancarias, teniendo en cuenta que ocupan el primer lugar en captación de cuentahabientes, obviándose otras entidades financieras, como aseguradoras, corporaciones financieras, fiduciarias, entre otras.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	1	BC-BOGOTÁ	C.D.T.	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	2	2
			CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	9	12
			CREDITO DE VIVIENDA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0
			CUENTA CORRIENTE	FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	1	1
				FALLAS EN INTERNET	2	2
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	5
			CUENTA DE AHORRO	CONVENIOS DE PAGOS (SERVICIOS PUBLICOS - PRESTACIONES - SALUD)	2	1
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	21	11
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	0	1
				FALLAS EN INTERNET	1	1
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	6	9
				NO SE REMITE INFORMACIÓN AL CLIENTE	0	1
			GIROS-ESTABLECIMIENTOS DE CREDITO	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0
			TARJETA DE CREDITO	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	3	4
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	2	1
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	9	5

Grafica 3. Motivo queja por entidad - BC Bogotá - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010⁶.

⁶ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

Análisis de resultados Grafica 3

De la estadística del Banco de Bogotá, se observa que en enero de 2010, se presentaron 60 reclamaciones por conceptos que van desde la indebida atención al consumidor financiero – Servicio, hasta la falla en datafono (compras) y en febrero de 2010, se reportaron 56 reclamaciones por los mismos hechos, lo que refleja una reducción del 6.66%.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	2	BANCO POPULAR S.A	CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	7	3
				SUPLANTACION PRESUNTA DE PERSONA	1	0
			CREDITO DE VIVIENDA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0
			CUENTA DE AHORRO	BLOQUEO (PRODUCTOS)	1	1
				COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	1	1
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	0
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	5	6
				FALLAS EN INTERNET	2	1
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	7	1

Grafica 4. Motivo queja por entidad - Banco Popular - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010⁷.

Análisis de resultados Grafica 4

Por el Banco Popular se presentaron 26 reclamaciones, durante enero de 2010, la mayoría de las cuales se suscitan en la prestación de servicios de cuenta de ahorros y en el mes de febrero de 2010, se disminuyeron en número a 13, lo que representa un 50% menos.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	6	BANCO SANTANDER	CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	3	2
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	0
			CUENTA CORRIENTE	FALLAS EN INTERNET	0	1
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	4	1
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	0
			CUENTA DE AHORRO	FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	5	4
				FALLAS EN INTERNET	1	0
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	2	3
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	2	2
			TARJETA DE CREDITO	FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	1	1
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	3	1
				NO SE REMITE INFORMACIÓN AL CLIENTE	0	1
				SUPLANTACION PRESUNTA DE PERSONA	1	1

Grafica 5. Motivo queja por entidad - Banco Santander - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010⁸.

⁷ Ibíd., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

⁸ Ibíd., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

Análisis de resultados Grafica 5

El Banco Santander en enero de 2010 presentó 25 reclamaciones y en febrero del mismo año, reportó 17 reclamaciones, reduciéndose en 32% el número de quejas.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	7	BANCOLOMBIA S.A.	C.D.T.	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	2
			CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	7	7
				NO SE REMITE INFORMACION AL CLIENTE	1	1
				SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	1	1
			CREDITO DE VIVIENDA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	8	3
				NO SE REMITE INFORMACION AL CLIENTE	1	0
			CUENTA CORRIENTE	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	1
				FALLAS EN AUDIO RESPUESTA (IVR-TELEFONO)	1	0
				FALLAS EN CAJERO AUTOMÁTICO	0	5
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	0	1
				FALLAS EN INTERNET	0	2
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	6	3
				NO SE REMITE INFORMACION AL CLIENTE	1	0
			CUENTA DE AHORRO	BLOQUEO (PRODUCTOS)	1	1
				COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	16	9
				CONSIGNACION ERRONEA	1	0
				CONVENIOS DE PAGOS (SERVICIOS PUBLICOS - PRESTACIONES - SALUD)	4	1
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	6	3
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	32	35
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	1	3
				FALLAS EN INTERNET	22	20
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	16	22
				NO SE REMITE INFORMACION AL CLIENTE	3	1
				SEGURIDAD EN INSTALACIONES	1	1
			GIROS - ESTABLECIMIENTOS DE CREDITO	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	3	1
			LEASING	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0
			TARJETA DE CREDITO	BLOQUEO (PRODUCTOS)	2	0
				COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	4	4
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	6	5
				FALLAS EN AUDIO RESPUESTA	0	1
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	5	1
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	14	9
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	7	4
				NO SE REMITE INFORMACION AL CLIENTE	1	2
				SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	1	1

Grafica 6. Motivo queja por entidad - BANCOLOMBIA S.A. - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010⁹.

Análisis de resultados Grafica 6

BANCOLOMBIA S.A. refleja unas de las cifras más altas en cuanto a reclamaciones, ya que en enero de 2010, se registraron 176, mientras que en febrero de 2010, se reportaron 150; proyectando una disminución del 14.7%.

La mayor incidencia se registró en la prestación de servicios de cuenta de ahorro y tarjeta de crédito.

⁹ Ibíd., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	9	BC- CITIBANK	CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	13	12
				SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	1	1
			CUENTA CORRIENTE	FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	1	0
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	1	0
				FALLAS EN INTERNET	0	1
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	5	6
			CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	2	3
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	0
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	3	0
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	5	1
			LEASING	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0
			TARJETA DE CREDITO	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	5	4
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	3
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	1	3
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	6	3
				FALLAS EN INTERNET	1	0
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	10	3
				SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	1	0
				SUPLANTACION PRESUNTA DE PERSONA	1	0

Grafica 7. Motivo queja por entidad - Banco CIBANK - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero de 2010¹⁰.

Análisis de resultados Grafica 7

CITIBANK en el 2010 presenta la siguiente estadística: en enero se reportaron 59 reclamaciones y en febrero 40; presentándose una reducción del 32.2%.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	10	HSBC	CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	1
			CUENTA CORRIENTE	FALLAS EN INTERNET	1	0
			CUENTA DE AHORRO	FALLAS EN INTERNET	2	0
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	4
				NO SE REMITE INFORMACION AL CLIENTE	1	0
			TARJETA DE CREDITO	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	2	1
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	1

Grafica 8. Motivo queja por entidad - Banco HSBC - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010¹¹.

Análisis de resultados Grafica 8

Pese a que el Banco HSBC, tiene corta experiencia en el mercado nacional, las cifras indican que, para enero de 2010 se reportaron 9 reclamaciones, principalmente en la prestación de servicios en cuenta de ahorros.

¹⁰ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

¹¹ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

Durante febrero de 2010, la cifra se redujo en 22.2%, con 7 reclamaciones.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	12	BANCO GNB SUDAMERIS S.A.	CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	3	5
			CUENTA DE AHORRO	FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	2	0
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	1	0
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	2	0

Grafica 9. Motivo queja por entidad - Banco GNB Sudameris S.A. - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010¹².

Análisis de resultados Grafica 9

Para el mes de enero de 2010, Sudameris S.A. registró 8 reclamaciones y en febrero del mismo año, presentó 5 reportes, reduciéndose en 37.5% la cifra de quejas ante la Superfinanciera.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	13	BBVA COLOMBIA	C.D.T.	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	2	0
			CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	15	18
				SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	1	0
			CREDITO DE VIVIENDA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	9	4
				SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	1	0
			CUENTA CORRIENTE	FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	2	3
				FALLAS EN INTERNET	3	2
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	2	5
			CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	3	4
				CONVENIOS DE PAGOS (SERVICIOS PUBLICOS - PRESTACIONES - SALUD.)	2	2
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	3
				FALLAS EN AUDIO RESPUESTA (IVR-TELEFONO)	1	2
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	66	54
				FALLAS EN INTERNET	22	24
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	7	15
				SUPLANTACION PRESUNTA DE PERSONA	1	2
			GIROS - ESTABLECIMIENTOS DE CREDITO	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	2	1
				SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	1	0
			TARJETA DE CREDITO	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	3	3
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	1
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	4	2
				FALLAS EN INTERNET	2	0
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	6	1
				NO SE REMITE INFORMACION AL CLIENTE	2	2

Grafica 10. Motivo queja por entidad - BBVA Colombia - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010¹³.

¹² Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

¹³ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

Análisis de resultados Grafica 10

El BBVA, en enero de 2010, ocasionó 160 reclamaciones, mientras que en febrero, evidenció 148, por las fallas presentadas en la prestación de servicios de cuenta de ahorros y tarjeta de crédito, cifra inicial que se redujo en 7.5%.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total enero 2010	Total Febrero 2010
1	14	HELM BANK S.A.	CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	7	3
				SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	1	0
			CUENTA CORRIENTE	FALLAS EN INTERNET	1	0
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	1
			CUENTA DE AHORRO	CONVENIOS DE PAGOS (SERVICIOS PUBLICOS - PRESTACIONES - SALUD)	1	0
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	0
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	1	0
				FALLAS EN INTERNET	1	0
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	1
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	1	1
			TARJETA DE CREDITO	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0

Grafica 11. Motivo queja por entidad - HELM BANK S.A. - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010¹⁴.

Análisis de resultados Grafica 11

El HELM BANK S.A. durante enero de 2010, ocasionó 17 reclamaciones y para febrero del mismo año, presentó 6; consiguiendo reducir su estadística al 64.7%.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	23	BANCO DE OCCIDENTE	CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	5	4
				COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	1	0
			CUENTA DE AHORRO	CONVENIOS DE PAGOS (SERVICIOS PUBLICOS - PRESTACIONES - SALUD)	1	1
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	2	1
				FALLAS EN INTERNET	1	0
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	2
			TARJETA DE CREDITO	DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	2
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	1	1
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	2	0
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	5	2
				SUPLANTACION PRESUNTA DE PERSONA	1	0

Grafica 12. Motivo queja por entidad - Banco de Occidente - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010¹⁵.

Análisis de resultados Grafica 12

En enero de 2010, se presentaron 21 reclamaciones, mientras que en febrero de 2010, la cifra se redujo en 38%, al presentarse 13 reportes.

¹⁴ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

¹⁵ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	30	BCSC S.A.	CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	5	6
				SUPLANTACION PRESUNTA DE PERSONA	1	0
			CREDITO DE VIVIENDA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	3	2
				BLOQUEO (PRODUCTOS)	1	0
			CUENTA CORRIENTE	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0
				SUPLANTACION PRESUNTA DE PERSONA	1	0
				COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	5	3
			CUENTA DE AHORRO	CONSIGNACION ERRONEA	1	0
				CONVENIOS DE PAGOS (SERVICIOS PUBLICOS - PRESTACIONES - SALUD)	1	2
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	1	0
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	42	47
				FALLAS EN INTERNET	12	18
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	8	7
				COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	3	0
			TARJETA DE CREDITO	FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	1	1
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	2	0
				FALLAS EN INTERNET	1	0
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	2	1

Grafica 13. Motivo queja por entidad - Banco BCSC S.A. - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010¹⁶.

Análisis de resultados Grafica 13

El Banco BCSC reportó 91 reclamaciones en enero de 2010 y en febrero, registró 87 reclamaciones; reduciéndose la estadística en solo 4.4%

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	39	DAVIVIENDA	C.D.T.	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	1	1
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0
				SUPLANTACION PRESUNTA DE PERSONA	1	0
			CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	9	15
				SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	1	0
			CREDITO DE VIVIENDA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	10	2
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	1	0
			CUENTA CORRIENTE	FALLAS EN INTERNET	4	7
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	2	5
				COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	7	7
			CUENTA DE AHORRO	CONVENIOS DE PAGOS (SERVICIOS PUBLICOS - PRESTACIONES - SALUD)	3	5
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	3	3
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	37	23
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	2	0
				FALLAS EN INTERNET	26	25
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	18	11
				NO SE REMITE INFORMACION AL CLIENTE	6	5
				SUPLANTACION PRESUNTA DE PERSONA	1	0
			GIROS - ESTABLECIMIENTOS DE CREDITO	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	2	0
				COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	8	5
			TARJETA DE CREDITO	FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	2	3
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	5	11
				FALLAS EN INTERNET	1	2
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	15	8
				SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	1	0

Grafica 14. Motivo queja por entidad - Banco DAVIVIENDA - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010¹⁷.

¹⁶ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

¹⁷ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

Análisis de resultados Grafica 14

En enero de 2010, DAVIVIENDA presentaba 167 reclamaciones, las cuales se redujeron en 17.3% para el mes de febrero, con 138 quejas por la prestación de servicios financieros.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	42	BANCO COLPATRIA - RED MULTIBANCA	CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	6	7
			CREDITO DE VIVIENDA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	2	0
			CUENTA CORRIENTE	CONSIGNACION ERRONEA	1	0
			CUENTA DE AHORRO	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	2	0
				CONVENIOS DE PAGOS (SERVICIOS PUBLICOS - PRESTACIONES - SALUD)	3	0
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	4	2
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	4	5
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	1	0
				FALLAS EN INTERNET	2	1
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	7	6
			TARJETA DE CREDITO	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	4	2
				DESCUENTOS INJUSTIFICADOS	2	6
				FALLAS EN AUDIO RESPUESTA (IVR-TELEFONO)	1	1
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	3	2
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	5	4
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	13	6
				SUPLANTACION PRESUNTA DE PERSONA	1	0

Grafica 15. Motivo queja por entidad - Banco COLPATRIA - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010¹⁸.

Análisis de resultados Grafica 15

Durante el mes de enero de 2010, por la prestación de servicio financieros ofrecidos por COLPATRIA, se reportaron 61 reclamaciones.

En febrero del mismo año, la cifra se redujo a 42 casos, representando una reducción del 31.1%.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	43	BC - BANAGRARIO	CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	4	3
			CREDITO DE VIVIENDA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	2	1
			CUENTA CORRIENTE	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	4
			CUENTA DE AHORRO	FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	6	11
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	14	5
				SUPLANTACION PRESUNTA DE PERSONA	1	1
			MICROCREDITOS	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0
			TARJETA DE CREDITO	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0

Grafica 16. Motivo queja por entidad - Banco BANAGRARIO - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010¹⁹.

¹⁸ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

¹⁹ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

Análisis de resultados Grafica 16

Para el mes de enero de 2010, se presentaron 30 reclamaciones por problemas con el Banco BANAGRARIO.

Durante febrero, solo se presentaron 25 reclamaciones de ese tipo, reduciéndose en 16.6%.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	49	BC AV VILLAS S.A.	C.D.T.	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0
			CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	3	3
				SUMINISTRO DE INFORMACION INSUFICIENTE O ERRADA	1	0
			CREDITO DE VIVIENDA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	3	0
			CUENTA CORRIENTE	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	1
				COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	3	0
			CUENTA DE AHORRO	FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	8	11
				FALLAS EN INTERNET	4	6
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	7	3
			GIROS - ESTABLECIMIENTOS DE CREDITO	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0
			TARJETA DE CREDITO	COBRO SERVICIOS Y/O COMISIONES	1	2
				FALLAS EN CAJERO AUTOMATICO	0	2
				FALLAS EN DATAFONO (COMPRAS)	0	1
				FALLAS EN INTERNET	0	1
				INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	3	0

Grafica 17. Motivo queja por entidad - Banco AV VILLAS S.A. - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010²⁰.

Análisis de resultados Grafica 17

En enero de 2010, el Banco AV VILLAS S.A., evidenció 36 quejas por prestación de servicio; cifra que fue reducida en el mes de febrero cuando se reportaron 30 casos; reduciéndose en 16.6%.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
1	52	BANCAMIA S.A.	CREDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0
			CUENTA DE AHORRO	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	2	0

Grafica 18. Motivo queja por entidad - BANCAMIA S.A. - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero de 2010²¹.

²⁰ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

²¹ Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

Análisis de resultados Grafica 18

La estadística presentada por BANCAMIA S.A. demuestra que solo se presentaron 3 quejas durante enero de 2010, mientras que en febrero no se reportaron incidentes.

ENTIDAD	CODIGO	NOMBRE	NOMBRE TIPO QUEJA	NOMBRE MOTIVO QUEJA	Total Enero 2010	Total Febrero 2010
21	25	BANCO CENTRAL HIPOTECARIO SIGLA: BCH EN LIQUIDACION	CREDITO DE VIVIENDA	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	1	0
			CUENTA DE AHORRO	INDEBIDA ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO-SERVICIO	3	0

Grafica 19. Motivo queja por entidad - BANCO CENTRAL HIPOTECARIO SIGLA: BCH EN LIQUIDACION - Superintendencia Financiera de Colombia. Enero y Febrero de 2010²².

Análisis de resultados Grafica 19

Respecto al BANCO CENTRAL HIPOTECARIO SIGLA: BCH EN LIQUIDACION, solo se encontró reporte del mes de enero de 2010 con 4 quejas por prestación de servicios.

En aras de complementar las cifras anteriormente relacionadas, se sugiere consultar la página web de la Superintendencia Financiera: www.superfinanciera.gov.co, donde se podrá ampliar la información.

Como se dijo en otrora oportunidad, las cifras presentadas por la Superintendencia Financiera no reflejan la realidad del problema creciente de fraudes informáticos, por lo que se debe preguntar ¿Por qué los cuentahabientes acuden directamente a presentar sus reclamaciones ante las entidades bancarias y no ante la Superintendencia Financiera de Colombia?

En primera medida, cuando la reclamación se presenta ante la Superintendencia Financiera, este reporte tiene los mismos efectos que un derecho de petición, según lo consagra el artículo 23 de la Constitución Nacional y los artículos 5º y 6º del Código Contencioso Administrativo; esto es, la entidad tiene 15 días para dar respuesta a la solicitud, que en muchos casos es desfavorable a los intereses de los peticionarios.

Por el contrario, cuando se presentan las reclamaciones directamente ante los bancos, cada entidad tiene sus propios términos para investigar las novedades y

²² Ibid., Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co>

dar respuesta a los solicitantes. Estos términos varían según las políticas de cada entidad, pero en todos los casos, son superiores a los establecidos en la constitución y la ley, para los derechos de petición.

De otra parte y con ocasión de las reclamaciones que se han venido presentando durante los últimos años, la Superintendencia Financiera de Colombia se vio obligada a emitir la circular externa 052 del 25 Octubre del 2007²³, donde ordenó a todas las entidades sometidas a inspección y vigilancia, adoptar nuevas medidas de seguridad, las cuales no han resultado claras frente a la problemática de los fraudes electrónicos.

No obstante, los esfuerzos del Estado colombiano por mitigar las nuevas amenazas delictivas resultan triviales, si los empresarios y empleados en general, no se concientizan en que deben coadyuvar en la prevención y represión del delito, desde todos los niveles de las organizaciones.

Para prevenir la variada tipología criminal, existen software especializados como el “Symantec Online Fraud Protection”²⁴, que permite a las empresas combatir los fraudes en línea y garantizar a los clientes que pueden realizar transacciones en Internet de manera segura, minimizando los riesgos financieros.

Las normas que se han citado a lo largo de este escrito, evidencian una firme voluntad política del Estado, para combatir estos crecientes fenómenos delictivos. Pero esta lucha no debe ser solamente del gobierno nacional, sino, como ya se expuso, de todas las personas y sectores, pues como lo establece la constitución nacional en su artículo 95, son deberes de la persona y el ciudadano “Colaborar para el buen funcionamiento de la administración de justicia”²⁵.

Actualmente no existe una normatividad especial de la Superintendencia Financiera que obligue a las entidades financieras a dotarse de programas de monitoreo en línea que brinden mayor seguridad a sus clientes y que coadyuven a las autoridades judiciales en la lucha contra el crimen informático.

²³ COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Boletín 76 de 26/10/2007. (Consultada el 28 de agosto de 2009).

Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co/NormativaFinanciera/Paginas/bolfinanciera200710.htm>

²⁴ CUPERTINO, California. 19 de mayo de 2008, (consultada el 28 de agosto de 2009). Disponible en Internet: http://www.symantec.com/es/mx/about/news/release/article.jsp?prid=20080519_01

²⁵ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. SENADO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, publicada en la Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991, Artículo 95, numeral 7º.(Consultada el 28 de agosto de 2009).

Disponible en Internet: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion_politica_1991.html.

Por ello, la responsabilidad de estos fraudes, como sus consecuencias, son asumidas en la mayoría de los casos por los usuarios, quedando en total desventaja frente a los expertos hackers, crackers o intrusos informáticos que implementan todo tipo de estrategias fraudulentas para engañar a las personas que requieren realizar sus transacciones financieras de una manera ágil, práctica y oportuna.

Con la implementación del sistema de monitoreo en línea de transacciones se busca que los cuentahabientes, al momento de matricular servicios públicos u otras operaciones a través de débito automático, autoricen el monto económico que se puede retirar mensualmente de sus cuentas, con lo cual, las entidades tendrá mayor número de elementos de juicio para establecer cuando se enfrentan a posibles fraudes financieros.

Las variables que se medirían, serían la frecuencia de las transacciones y el monto de las mismas.

De modo que, si se presenta una operación de giro irregular en una cuenta, la entidad emita alarmas y simultáneamente comunicaciones con el titular de la cuenta, buscando confirmar o desautorizar la operación en curso.

Adicionalmente, las entidades bancarias pueden trabajar de la mano con las autoridades competentes, en la prevención del delito, a través del rastreo de las direcciones IP desde donde se originan este tipo de fraudes y consecuentemente, aportando los respectivos Elementos Materiales de Prueba y Evidencia Física para enjuiciar a los responsables de esas conductas criminales.

Respecto a las transacciones financieras, Iñaki Lázaro de España, en un artículo de la revista Seguridad y Defensa, escribió que, “El comercio electrónico a través de Internet tiene como principal característica que las partes implicadas en la transacción no están físicamente conectadas, al igual que pudiera ocurrir a través del teléfono o al comprar mediante catálogo”²⁶.

En lo que atañe a la Seguridad Informática, el Diccionario de Informática e Internet, la define como “El conjunto de técnicas encaminadas a obtener altos niveles de seguridad en los sistemas informáticos”²⁷.

²⁶ IÑAKI, Lázaro. Pagos seguros en Internet. En: Seguridad y Defensa: Análisis de Riesgo. Año 1, 2007, edición 5, p. 99.

²⁷ DIGIWARE DE COLOMBIA SOLUCIONES DE SEGURIDAD INFORMÁTICA. Curso de Seguridad Informática “Introducción a la Seguridad Informática”. Bogotá D.C. DAS, Abril 26 de 2004. p.3.

Así mismo, señala que la Seguridad Informática es “El conjunto de recursos encaminados a lograr que los recursos de cómputo disponibles en un ambiente dado, sean accedidos únicamente por entes autorizados”²⁸.

Es de precisar que, la Seguridad Informática busca reducir al mínimo las vulnerabilidades de activos y recursos, para evitar que un intruso, amenace o ataque el control de acceso y solidez del sistema o de sus datos y aplicaciones.

Visto lo anterior, se destacan algunos conceptos que por su importancia deben ser definidos:

- Vulnerabilidad: “Existencia de debilidades, diseño, o errores de implementación que puedan llevar a un inesperado e indeseado evento que comprometa la seguridad del sistema”²⁹.
- Intruso: Usuario o programa no autorizado, generalmente con intenciones negativas, en una computadora o una red de computadoras³⁰.
- Amenaza: Acción o evento que podría comprometer la seguridad. Es una potencial violación de seguridad³¹.
- Ataque: Agresión a la seguridad del sistema que se desprende de una amenaza. Es cualquier acción que viola la seguridad³².

Al contextualizar las temáticas expuestas, se puede decir que, al lograr altos niveles de seguridad en los sistemas informáticos, la órbita de accesibilidad se reducirá exclusivamente a aquel personal facultado o autorizado.

En palabras de DIGIWARE DE COLOMBIA, La Seguridad Informática como estructura que previene accesos no autorizados a los sistemas, consta de tres elementos:

1. La confidencialidad, se refiere a que la información solo puede ser conocida por los individuos autorizados.

²⁸ Ibid., p. 3.

²⁹ DIGIWARE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. Fundamentos Ethical Hacker. Bogotá D.C. DAS, Noviembre de 2009. p.4.

³⁰ DICCIONARIO DE INFORMATICA E INTERNET DE MICROSOFT. España: McGraw-Hill, 2003. p.327.

³¹ Ibid., p. 5.

³² DIGIWARE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. Fundamentos Ethical Hacker. Bogotá D.C. DAS, Noviembre de 2009. p.4.

2. La integridad, se refiere a la seguridad de que la información no ha sido alterada, borrada, reordenada, copiada, etc. durante el proceso de transmisión o en su propio equipo de origen o almacenamiento.
3. La disponibilidad de la información se refiere a que la información pueda ser utilizada en el momento que se necesite³³.

Teniendo en cuenta que, el presente trabajo es de interés para todos los lectores que de una manera u otra interactúan virtualmente con entidades financieras y en pro de garantizar un acceso seguro a los sistemas informáticos, se hace necesario diseñar e implementar herramientas confiables, ajustadas a las necesidades de cada empresa, a través de procedimientos y software.

Los software son “programas informáticos; instrucciones que hacen funcionar al hardware”³⁴, entendido como “Los componentes físicos de un sistema de computadora, incluyendo cualquier equipo periférico como las impresoras, módems, y dispositivos señaladores como el mouse o ratón”³⁵.

Dos de los principales tipos de software son:

- Software del sistema: (sistemas operativos), que controlan los trabajos ejecutados sobre una computadora.
- Aplicaciones: Tales como los procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos, que realizan las tareas que justifican la utilización de las computadoras³⁶.

Para entender mejor los conceptos relacionados con la seguridad de la información se sugiere consultar la página web www.baxware.com/iso-17799.htm, donde se encontrara la aplicación que hace el Instituto Argentino de Normalización de la Norma ISO 17799, relacionada con la Tecnología de la Información y se abordan otros conceptos importantes y los protocolos aplicados en cada caso.

En la práctica, las instituciones bancarias para ejercer un mayor control en sus transacciones por la red, deben implementar seguridades para monitorear en línea sus transacciones, lo que se reflejará en la disminución de pérdidas económicas para los clientes financieros y generará confianza en la inversión.

³³ DIGIWARE DE COLOMBIA SOLUCIONES DE SEGURIDAD INFORMÁTICA. Curso de Seguridad Informática. “Introducción a la Seguridad Informática”. Bogotá D.C. DAS, Abril 26 de 2004. p.5.

³⁴ DICCIONARIO DE INFORMATICA E INTERNET DE MICROSOFT. España: McGraw-Hill, 2003. p.550.

³⁵ Ibid., p. 289.

³⁶ Ibid., p. 550.

Según una fuente de seguridad bancaria consultada:

“El monitoreo en línea, consiste en observar la regularidad de los movimientos transaccionales de un cliente, para que por medio de alertas generadas por un software, se puedan controlar aquellas actividades comerciales que se salen del giro normal de sus negocios, cuando utiliza el canal de Internet.

Las Instituciones Bancarias cuentan con herramientas para conocer a sus clientes, las cuales utilizándose de manera adecuada, permitirán establecer criterios para identificar operaciones que se encuentren fuera de su tránsito habitual y así, al momento en que el sistema genere una alerta, se realice un control personal con el titular del producto financiero para corroborar o desvirtuar la legalidad de la transacción que esté en curso”.

Al lograr monitorear en línea las transacciones, se reducirá el riesgo de pérdida de capital de los clientes bancarios.

El presente trabajo delimitará el sentido de la palabra Riesgo a “La incertidumbre de pérdida financiera, a la diferencia entre resultados actuales y esperados, o a la probabilidad que una pérdida ha ocurrido u ocurrirá”³⁷.

En cuanto al análisis de riesgo, James P. Owens, CPP – Panamá, expone:

Un análisis de riesgo de seguridad al final debe contener una matriz que incluyan los bienes, amenazas para cada uno de estos, probabilidad que ocurra, impacto, factor de riesgo y de protección, exposición y gráficas del riesgo y sus prioridades. Por otro lado, debe comunicar, revisar y estar pendientes de los cambios operacionales y de las amenazas³⁸.

Ampliando el concepto, de la importancia de analizar el riesgo, hay que tener en cuenta la exposición que sobre el tema hace James F. Broder, en esta referencia:

El Análisis del riesgo es una herramienta de gestión cuyos patrones para medir están determinados por lo que la dirección estima aceptable con respecto a pérdidas incurridas. Para proceder de forma lógica para realizar un análisis del riesgo, es necesario llevar a cabo de antemano algunas tareas básicas:

- Identificar los bienes que necesitan protección (dinero, productos manufacturados y procesos industriales por nombrar unos pocos).
- Identificar los tipos de riesgos que puedan afectar los bienes involucrados (robo interno, robo externo, incendio o terremoto).

³⁷ BRODER, James F. Análisis del Riesgo y el Estudio de Seguridad. San Francisco California, 1984. p.1.

³⁸ OWENS, James P. Análisis de Riesgo de Seguridad. En: Seguridad y Defensa: Análisis de Riesgo. Año 1, 2007, edición 5, p.10.

- Determinar la probabilidad de incidencia del riesgo. Hay que tener en cuenta aquí que dicha determinación no es una ciencia sino un arte – el arte de proyectar la probabilidad.
- Determinar el impacto o el efecto si ocurriera una pérdida determinada, en dólares a ser posible³⁹.

CONCLUSIONES

Las conclusiones al presente trabajo se sintetizan en 2 ideas primordiales:

En primera medida, el sistema financiero colombiano si cuenta con información suficiente para elaborar ayudas tecnológicas que minimicen las pérdidas económicas que actualmente sufren sus clientes, entendidos como “Toda persona natural o jurídica con la cual la Entidad Financiera establece y mantiene una relación contractual o legal para el suministro de cualquier producto propio de la actividad”, por el desconocimiento de las medidas de seguridad que deben advertir y utilizar al momento de realizar sus transacciones por la red⁴⁰.

Finalmente, se destaca que, para generar confianza en los usuarios, es necesario que la Superintendencia Financiera de Colombia expida una norma específica en materia de seguridad de la información, donde se obligue a las entidades sometidas a control y vigilancia, que deben establecer software de monitoreo en línea de transacciones, con el fin de blindar sistema financiero.

³⁹ BRODER, James F. Análisis del Riesgo y el Estudio de Seguridad. San Francisco California, 1984. p.2.

⁴⁰ Banco BCSC, Manual de Mecánica Operativa, año 2009.

BIBLIOGRAFÍA

ARTEAGA, Valentín & SHULTERBRANDT, Sahnya. Delito: Crimen Electrónico (en línea). Revista Interforum, abril 1 de 2001. Disponible en Internet: http://www.revistainterforum.com/espanol/articulos/Tecnologica_040101.html

Banco BCSC, Manual de Mecánica Operativa, año 2009.

BRODER, James F. Análisis del Riesgo y el Estudio de Seguridad. San Francisco California, 1984.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. SENADO DE LA REPÚBLICA. Constitución Política de Colombia, publicada en la Gaceta Constitucional No. 116 de 20 de julio de 1991. Disponible en Internet: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/cp/constitucion_politica_1991.html

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. SENADO DE LA REPÚBLICA. Diario Oficial No. 45.658 de 1 de septiembre de 2004, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal, Artículo 275. Elementos Materiales Probatorios y Evidencia Física. Disponible en Internet: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2004/ley_09060_204a.html

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. SENADO DE LA REPÚBLICA. Diario Oficial No. 47.223 de 5 de enero de 2009, Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. Disponible en Internet: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2009/ley_1273_2009.html

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. Boletín 76 de 26/10/2007. Disponible en Internet: <http://www.superfinanciera.gov.co/NormativaFinanciera/Paginas/bolfinanciera200710.html>

CUPERTINO, California. 19 de mayo de 2008. Disponible en Internet: http://www.symantec.com/es/mx/about/news/release/article.jsp?prid=20080519_01

DICCIONARIO DE INFORMATICA E INTERNET DE MICROSOFT. España: McGraw-Hill, 2003.

DIGIWARE DE COLOMBIA SOLUCIONES DE SEGURIDAD INFORMÁTICA. Curso de Seguridad Informática "Introducción a la Seguridad Informática". Bogotá D.C. DAS, Abril 26 de 2004.

DIGIWARE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. Fundamentos Ethical Hacker. Bogotá D.C. DAS, Noviembre de 2009.

IÑAKI, Lázaro. Pagos seguros en Internet. En: Seguridad y Defensa: Análisis de Riesgo. Año 1, 2007.

OWENS, James P. Análisis de Riesgo de Seguridad. En: Seguridad y Defensa: Análisis de Riesgo. Año 1, 2007, edición 5.

ANEXOS

- Instrumento de recolección de datos “Entrevista”

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENTREVISTA

- Fecha : 19 de marzo de 2010
- Hora : 08:30 pm
- Lugar : Bogotá D.C., Oficina de Seguridad Operativa Banco BCSC, carrera 7ª No. 77- 65.
- Entrevistador: Ceudiel Fernando Morantes Mariño
- Entrevistado : Doctora Magda Paola Díaz Charry, 30 años, femenino, Analista Investigador de la Gerencia de Seguridad Bancaria.
- Introducción: A través del presente instrumento se pretende corroborar la importancia de la implementación de un Software de Monitoreo en Línea de las Transacciones en las entidades financieras, dado que en la actualidad son innumerables los fraudes cometidos en la red, con ocasión del comercio electrónico.

Por este motivo, fue indispensable contar con la experiencia de un profesional en seguridad con amplios conocimientos en los procesos bancarios, cuyos datos será de gran utilidad para resaltar la necesidad de instrumentos efectivos de prevención y control de esta clase de conductas delictivas.
- Características: La funcionaria entrevistada solicitó que sus datos se manejarán con confidencialidad y reserva, aclarando que no quiere que sean conocidos por los lectores.

La entrevista tuvo una duración de 1 hora, 45 minutos.

- Preguntas:

1. ¿Cuál ha sido su trayectoria laboral en entidades bancarias?

Trabajo en el sector financiero desde hace más de diez años y conozco tanto los procesos operativos que se realizan desde las oficinas comerciales como los procesos ejecutados en diferentes áreas de Dirección del Banco.

2. ¿Cuál ha sido su experiencia específica en seguridad bancaria?

Desde hace cinco años trabajo todos los temas de fraude que se presentan en las áreas de la Organización. Tales como, infidelidad de funcionarios, delitos realizados por terceros, entre los que encontramos suplantación de identidad, falsificación de documentos públicos y privados y fraudes electrónicos efectuados por diferentes canales como Audio e Internet.

3. ¿Cuáles son los fraudes que más afectaron a los clientes del Banco en el 2009?

La suplantación de identidad ocupaba un alto porcentaje, pero en el último año se han aumentado en gran cantidad los fraudes realizados por el canal de Internet.

4. ¿Por qué considera que se han aumentado los fraudes cuando el cliente utiliza el canal de Internet?

Anteriormente, los clientes se preocupaban por las seguridades que les brindaba el Banco para utilizar la tarjeta débito y crédito, en las cuales se requería una verificación personal. En lo que atañe al canal de Internet, los clientes muchas veces por desconocimiento no toman todas las medidas de seguridad impartidas por el Banco para navegar en la red.

5. ¿Qué tipo de transacciones puede realizar un cliente por Internet?

Puede realizar pagos electrónicos, compras, consulta de saldos, consulta de su perfil, consulta de las últimas transacciones, transferencias al mismo Banco o a cuentas de otras entidades, pago de servicios públicos, avances de tarjeta crédito abonado a una cuenta, utilización del cupo de crédito rotativo y recargas a celular, entre otros.

6. ¿Qué riesgos tiene el cliente al momento de realizar las transacciones mencionadas?

El principal riesgo es que sufra un ataque por phishing o pharming, en el que un tercero obtiene la información de las claves asignadas por el cliente para

el manejo de sus operaciones y así pueda disponer de los recursos de ahorro y crédito del cliente.

7. ¿En su concepto como definiría phishing y pharming?

En el phishing el tercero envía un correo desde una marca conocida en la que mediante engaños procura obtener datos personales de los clientes y en muchos casos sus contraseñas. Ejemplo, le envían un correo de un Banco o de un supermercado de cadena diciendo que están realizando una campaña de actualización de datos.

El pharming es una variante del phishing, pero éste busca enviar a los clientes a una web falsa para obtener específicamente sus contraseñas, ya que el usuario al pensar que esta trabajando en la web del Banco proporciona sus claves personales e intransferibles.

8. ¿El Banco cuenta con herramientas tecnológicas que le brinden seguridades a los clientes, usuarios del canal de internet?

Sí. La ley y la Superintendencia Financiera, a través de la Circular 052 de 2007, imparte instrucciones relacionadas con los requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios para clientes y usuarios.

Es de resaltar que la mayoría de casos de fraude realizados al usar el canal de Internet no ocurren por la violación a dichos protocolos de seguridad sino por que los clientes no tienen en cuenta las medidas mínimas de seguridad.

9. ¿Cuáles son las medidas mínimas que el usuario de Internet debe conocer para realizar sus operaciones bancarias?

Primero que el computador desde donde realice sus transacciones cuente con un antivirus y firewall actualizado, que utilicen un navegador seguro. Esto lo podemos saber porque nos muestra en la pantalla un candado de cerrado que nos indica que la comunicación que estamos teniendo es privada y también fijarnos en los criterios que nos ha dado la entidad para el manejo de determinadas transacciones; es decir, si el Banco exige únicamente dos claves para transacciones superiores a diez millones de pesos, pues no suministrar las dos claves para otro tipo de transacciones.

10. ¿Existe algún mecanismo adicional a la cultura de Seguridad que proteja al cliente en el uso de Internet?

Si. Ante la inexperiencia de los clientes en el uso de la red, es muy importante que la Entidad los blinde o los alerte en un lapso muy corto de tiempo, para que no se consumen muchos ilícitos o se minimicen las pérdidas.

11. ¿Por medio de qué herramienta se puede dar aviso a los clientes de transacciones inusuales presentadas en los productos adquiridos en el Banco?

En los casos de fraude electrónico las Entidades pueden tomar dos caminos, uno retroceder a que el cliente deba personalizar en algún momento la transacción, es decir que la entidad haga una verificación personal previa del cliente y de las transacciones que quiere manejar por el canal de Internet y otra es invertir en un software de monitoreo en línea que aunque no elimine en un 100% el riesgo de ser víctimas de un cibercrimen, si minimice la incidencia y las pérdidas que sufren los clientes actualmente.

11. ¿En qué consiste el monitoreo en línea?

El monitoreo en línea, consiste en observar la regularidad de los movimientos transaccionales de un cliente, para que por medio de alertas generadas por un software, se puedan controlar aquellas actividades comerciales que se salen del giro normal de sus negocios, cuando utiliza el canal de Internet.

Las Instituciones Bancarias cuentan con herramientas para conocer a sus clientes, las cuales utilizándose de manera adecuada, permitirán establecer criterios para identificar operaciones que se encuentren fuera de su tránsito habitual y así, al momento en que el sistema genere una alerta, se realice un control personal con el titular del producto financiero para corroborar o desvirtuar la legalidad de la transacción que esté en curso”.